

# 客房服务员赛项理论题库及参考答案

## 一、单项选择题

1. 绿色饭店的绿色客房提供优质饮用水；提供优质、恒温、( )适宜的盥洗用水。

A. 温度 B. 压力 C. 干净 D. 流速

答案：B

2. 绿色饭店的标志的有效期为( )年(自颁发证书之日起计算)

A. 3年 B. 5年 C. 2年 D. 4年

答案：B

3. 绿色旅游饭店(green hotel)是以可持续发展为理念,坚持清洁生产、维护( )、倡导绿色消费、合理使用资源、保护生态环境、承担社区与环境责任的饭店。

A. 饭店利益 B. 饭店品质 C. 服务标准 D. 顾客利益

答案：B

4. 绿色客房(green room)指室内环境满足人体健康要求,设施品质高,智能化程度高,能源、( )利用率高的客房。

A. 资源 B. 客房 C. 客人 D. 采光

答案：A

5. 特色客房是指根据本饭店实际情况、结合本地综合资源及不断发展变化的( )而特别设计和布置的客房。

A. 结果 B. 要求 C. 形式 D. 客人需求

答案：D

6. 绿色消费是指选择无污染、健康的产品，关注产品在生产、使用和废弃后对环境的影响，并关注（ ）的消费行为。

A. 销售的环境 B. 废弃物处理 C. 产品的价格 D. 使用的年限

答案：B

7. 绿色旅游饭店分为金树叶级和银树叶级两个等级。金树叶级应达到附录 A 表 A.2 评定项目检查表（ ）分及以上，银树叶级应达到附录 A 表 A.2 评定项目检查表 180 分及以上。

A. 220 B. 240 C. 260 D. 280

答案：B

8. 绿色旅游饭店评定细则（规范性附录）必备项目检查表（附录 A）主要内容是环境管理要求和（ ）。

A. 服务质量要求 B. 环境质量要求 C. 产品质量要求 D. 空气质量要求

答案：B

9. 根据文化主题旅游饭店基本要求与评价 LB/T 064—2017 文化主题旅游饭店的基本要求中客房数应不少于（ ）间(套)。

A. 80 B. 60 C. 30 D. 15

答案：D

10. 文化主题旅游饭店 cultural theme hotel 的基本要求中传承发展要求是应深入挖掘文化主题的丰富内涵，通过（ ），在饭店中展示中华文化的独特魅力，传承和弘扬优秀文化。

A. 宣传语言 B. 体验感受 C. 主题装饰 D. 建筑环境

答案：B

11. 督导者需要不断提高自身客房管理的业务水平和能力，逐步扩大自身的能力影响力和（ ）力。

A. 道德影响 B. 人格魅力 C. 个性影响 D. 性格影响

答案：C

12. 客房卫生间的洗面盆的台面及盆表面要（ ），而且做到内壁无油渍、无水迹、皂迹和毛发等。

A. 洁净光亮 B. 光亮平整 C. 光滑美观 D. 干净明亮

答案：A

13. 管理人员在查房时，应该综合运用感觉器官，通过（ ）、听、试、看、嗅等方法。

A. 擦拭 B. 抹拭 C. 触摸 D. 观察

答案：A

14. 客人在饭店租用的办公长包房，有些是办公兼卧室使用，在白天用作办公室，而晚上则用作（ ）。

A. 卧室 B. 休息 C. 暂住 D. 会议

答案：A

15. 宾客入住饭店，往往会产生一种（B）的心理。因此，要求服务员在整个接待服务中礼貌待客，并尊重客人对接待服务中的各方面意见。

A. 求卫生 B. 求尊重 C. 高尚 D. 高人一等

答案：B

16. 客房环境噪声允许值是客房微小气候的标准之一，要求室内噪声允许

值为( )分贝。

A. 35 B. 40 C. 45 D. 50

答案: C

17. 客房卧室的电热水瓶清洁保养要求瓶口达到( )的标准。

A. 干净无污渍 B. 无积水 C. 无积垢 D. 无破损

答案: A

18. 客房卧室电冰箱的内部清洁卫生,其中主要清洁保养质量标准是( )。

A. 清洁冰箱内壁,定期除臭 B. 每天除霜,清洁冰箱内部

C. 定期除霜,清洁冰箱内部 D. 清洁冰箱内壁,定期消毒

答案: C

19. 客房电视机的遥控器( ),是保养清洁的其中一个要求。

A. 按键灵活无浮尘 B. 清洁无污迹

C. 按键灵活无污迹 D. 清洁、方便取用

答案: C

20. 查房时,饭店管理人员应该确保座便器的下水通畅,水箱清洁和无( )。

A. 杂质发黄 B. 寄生幼虫 C. 异常声响 D. 滴漏水现象

答案: D

21. 新婚房床上饰品的布置应重点突出新婚主题,为了体现婚庆的级别,在床上可用( )和放玫瑰抱枕。

A. 花瓣拼成心形 B. 图案 C. 饰物 D. 喜字

答案: A

22. 客房内( )可让客人免费带走。

A. 客用消耗品 B. 客用固定物品 C. 文具及租借物品 D. 多次性消耗品

答案：A

23. 客房清洁卫生生化标准的核心要求，是客房内的（ ）指标不得超过规定要求。

A. 环境 B. 微生物 C. 噪音 D. 生物生长

答案：B

24. 客房卫生间座便器的清洁保养质量标准首先要求无（ ）。

A. 异味 B. 污迹 C. 污斑 D. 尿迹

答案：A

25. （ ）不属于客房电话清洁保养时，管理人员试用检查的标准。

A. 按键灵敏 B. 图象清晰 C. 号码盘灵活 D. 数字号码清晰

答案：B

26. 根据中国《旅游饭店星级的划分与评定》标准（GB/T 14308-2010）的规定，五星级饭店在设施设备及服务项目的最低得分数是（ ）分。

A. 610 B. 550 C. 420 D. 330

答案：C

27. 旅游饭店星级标志由（ ）与五角星图案组成。

A. 紫荆花 B. 天安门 C. Hotel D. 长城

答案：D

28. 饭店开业（ ）后可申请评定星级。

A. 一年 B. 两年 C. 三年 D. 五年

答案：A

29. 经相应星级评定机构评定后，星级标志使用有效期为（ ），期满后应进行重新评定。

A. 十年 B. 两年 C. 三年 D. 五年

答案：C

30. 饭店运营质量的评价内容为总体要求，四星级饭店运营质量最低得分为（ ）。

A. 70% B. 75% C. 80% D. 85%

答案：C

31. 十九大的主题是：不忘初心，（ ），高举中国特色社会主义伟大旗帜，决胜全面建成小康社会，夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利，为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗。

A. 继续前进 B. 牢记使命 C. 方得始终 D. 砥砺前行

答案：B

32. 绿色饭店（ ）原则主要通过产品体积、重量和包装调整，以达到降低成本、减少垃圾的目的。

A. 环保 B. 减量化 C. 再使用 D. 替代

答案：D

33. 得知客人是传染病人时，服务员应劝阻客人进入饭店（ ），直到医院人员到达。

A. 任何公共场所 B. 任何娱乐场所 C. 任何餐饮场所 D. 客房区域

答案：A

34. 床架、床垫与床上棉织品的清洁保养质量要求，需要达到相同无（ ）

的标准。

A. 摇摆 B. 污渍 C. 褪色 D. 变形

答案：B

35. 客房卧室的空调器过滤网应该（ ）清洗更换。

A. 定月 B. 定期 C. 半年 D. 三个月

答案：B

36. 服务员服务残障宾客时，服务用语要（ ）和服务要适度。

A. 慎重 B. 理性 C. 恰当 D. 适宜

答案：C

37. 服务员在接受客人报失时应注意：耐心倾听、（ ）和安慰客人。

A. 表示同情 B. 热情接待 C. 认真记录 D. 及时汇报

答案：C

38. 进行卫生间的清洁保养，其中镜子的表面要做到无皂渍、无（ ）、无水珠、无破裂和无水银起皮现象。

A. 污渍 B. 溅渍 C. 水迹 D. 反光

答案：B

39. 饭店管理人员检查贵宾房，主要是通过“看、摸、试、嗅和听”的方式进行，其中“看”主要是看（ ）。

A. 物品配备及摆放情况

B. 客房设备是否正常、完好

C. 是否房间清洁无灰尘

D. 客房整体环境是否美观整洁、物品配备及摆放情况是否到位

答案：D

40. 习近平新时代中国特色社会主义思想的主要内容是（ ）

- A、新发展理念 B、全面建成小康社会
- C、供给侧结构性改革 D、以人民为主体

答案：A

41.（ ）是现场督导者得到各方支持、实现客房现场督导预期效果的重要前提。

- A. 因人而异，有的放矢 B. 加强对员工的指导和引导
- C. 重视引导、指导工作 D. 突出重点，控制关键点

答案：A

42. 天花板清洁保养质量标准首先要求无（ ）、无污垢和无裂痕。

- A. 水迹或层面脱落 B. 发黄变色 C. 漏水渗透 D. 斑迹

答案：A

43. 查房时，管理人员一般会运用（ ）的方法，主要是针对客房有些不易查看或难以查看清楚的地方进行检查。

- A. 嗅 B. 试 C. 摸 D. 闻

答案：C

44. 衣橱的（ ）要完好，要求做到无污渍和无灰尘。

- A. 内壁、角落、衣架 B. 内壁、层架、抽屉
- C. 层架、衣架、抽屉 D. 层架、角落、夹层

答案：B

45. 残障人士的残疾、缺陷是因为生理性和（ ）所造成，会致使他们产生不同程度的自卑、畏缩心理。

A. 器质性 B. 气质性 C. 本质性 D. 实质性

答案：A

46. 对照贵宾房卧室检查标准，管理人员需要检查床上布草是否做到无污迹、无毛发，被子和枕头是否（ ）。

A. 干净 B. 平整饱满 C. 均匀、平衡 D. 整体平整饱满，以及床单平整

答案：D

47. 楼层或区域万能卡，及储物室钥匙一般由（ ）负责保管。

A. 前台收银处 B. 接待处 C. 客房中心 D. 保安部

答案：C

48. 违反安全操作规程的是（ ）。

A. 用双手推车 B. 利用梯架打扫高处的积尘

C. 发现松动的桌椅即报修 D. 用手拾起玻璃片

答案：D

49. 按照党的的十九大报告，提出建设美丽中国的“四大举措”，下列选项不属于“四大举措”的一项是（ ）

A. 推进绿色发展 B. 加大雾霾治理

C. 加大生态系统保护力度 D. 改革生态环境监管体制

答案：B

50. 清洁后的卫生间房门应（ ）。

A. 虚掩 30 度 B. 全开 C. 全关 D. 以上答案均正确

答案：A

51. 合理分配发放清洁剂，即能满足清洁（ ）的需要，又能减少浪费和对物品的损坏。

A. 工作 B. 卫生 C. 保养 D. 用量

答案：C

52. 饭店管理人员在客房查房时，要使用鼻子闻的方法来检查房间内的空气是否清新，以及是否有（ ）。

A. 装修味 B. 污染 C. 异味 D. 臭味

答案：C

53. 残障宾客（ ）时，服务员应主动征询客人的意见和要求，并通知行李员上房为客提行李，送客进入电梯后方可离开。

A. 外出 B. 离店 C. 到店 D. 住店

答案：B

54. 不属于客用固定物品的是（ ）。

A. 床单 B. 圆珠笔 C. 文具夹 D. 毛巾

答案：B

55. 客房卫生间天花板的防水（ ）需要无开胶渗水现象，才能符合清洁卫生标准。

A. 墙胶 B. 隔板 C. 油漆 D. 矿棉

答案：D

56. 轻度醉酒客人表现在一般比较（ ）。

A. 激动、头重脚轻、胡言乱语 B. 兴奋、说话特别多

C. 激动、走路飘浮作出怪异举动 D. 好胜、喜欢挑衅、呕吐不止

答案: B

57. 饭店发生人质绑架案件, 饭店员工在警方到达之前应 ( ), 严禁向无关人员透露现场任何情况, 以免引起客人惊慌和造成危害人质安全。

A. 离开 B. 站在一边 C. 封锁消息 D. 马上向客人说明

答案: C

58. 客房床铺清洁保养质量标准要求, 床上棉织品应该无 ( ) 和清洁干净。

A. 折痕 B. 摇摆 C. 破损 D. 褪色

答案: C

59. 如果在饭店内发生 ( ) 的事件, 客房服务员应立即报告保安部。

A. 客人延迟退房 B. 打架斗殴、流氓滋扰  
C. 客人使用房间的食品未付款 D. 客人未交房租

答案: B

60. 特色客房可以根据 ( ) 细分。即按客人的不同类别、需求进行个性化的女士客房或蜜月客房等形式的进行布置。

A. 客人需求 B. 客源市场 C. 客房 D. 饭店

答案: B

61. 下列选项中, 不属于对清洁剂的使用、培训方法有 ( )。

A. 讲授法 B. 示范操作 C. 实地训练 D. 角色扮演

答案: D

62. 发现传染病患者时, 服务员应立即上报, 由饭店设法尽快通知病人家属, 并注意 ( )。

- A. 联系相关传染病医院 B. 提醒其他客人远离  
C. 护送其离店 D. 做好说服解释工作劝退客人

答案：A

63. 如果发现客人在等待你的工作结果时，手托住了自己的脸，则表示其（ ）。

- A. 愿意配合你 B. 轻松自信 C. 焦虑紧张 D. 自我防卫

答案：A

64. 饭店需对残障宾客给予特别关照，尤其需要得到服务员（ ）。

- A. 精心安排 B. 注重关注 C. 精心护理 D. 精心照料

答案：D

65. 客房楼层各领班，需清楚其所管辖楼层库房客用品状况，并填写楼层（ ），凭单领取用品。

- A. 客用消耗品申领单 B. 客用物品配备存量表  
C. 客用消耗品汇总表 D. 客用消耗品盘存表表

答案：A

66. 客房服务员在接待残障宾客时需善于察言观色，提前（ ）残障宾客的服务要求。

- A. 了解 B. 完成 C. 掌握 D. 判断

答案：D

67. 客房卧室窗户的双层窗帘需要达到（ ）和无破损的要求。

- A. 完全重合 B. 规格统一 C. 闭合灵活 D. 无污渍

答案：C

68. 新的木质地板在使用前应先用砂皮纸进行砂擦、吸尘、打蜡抛光，一般需上（ ）蜡，而且每一层都需抛光。

- A. 二层 B. 三层 C. 四层 D. 五层

答案：B

69. 客房发生停水事故后，服务员需要做好（ ），详细记录事件的整个过程。

- A. 解释工作 B. 接待 C. 服务 D. 工作记录

答案：D

70. 客人损坏物品赔偿后，服务员须填写“损坏物品登记表”中的（ ）和经手人签名。

- A. 物品名称 B. 时间、日期、房号、物品名称  
C. 物品名称、赔偿价格 D. 日期、房号、物品名称、赔偿价格

答案：D

71. 在保证床头柜开关使用正常方面，要求做到无（ ）的清洁保养质量标准。

- A. 漏电、无污渍 B. 油渍、无磨损  
C. 脱色、无污渍 D. 损坏、无模糊

答案：C

72. 只有保证客房淋浴间的下水通畅和无（ ），才能符合清洁保养质量的标准要求。

- A. 皂垢残留 B. 异味现象 C. 毛发残留 D. 积水现象

答案：D

73. 饭店员工都应该掌握良好的（ ）艺术，尽量保证接到客人投诉的第一位员工，能够很好地解决客人的投诉，使客人感到饭店是真正重视客人的投诉。

A. 素质 B. 处理投诉 C. 表现 D. 操作

答案：B

74. 服务工作往往一时的粗心大意会出现差错，或由于客人的误解而出现纠纷，饭店应抱着（ ）的态度去解决问题。

A. 过关 B. 实事求是 C. 将错就错 D. 分清责任

答案：B

75. 饭店把贵宾称为（ ），饭店需给予这些宾客特殊的关照。

A. 熟客 B. 常客 C. 领导 D. 重要的客人

答案：D

76. 客房产品的要求主要有：（ ）、清洁卫生、舒适方便和具有特色。

A. 安全 B. 干净 C. 整洁 D. 尊重

答案：A

77. 在新婚房的卫生间，有意配置新人的情侣（ ），这样能够体现婚房的浪漫气氛。

A. 漱口杯 B. 胶鞋 C. 睡衣 D. 沐浴液

答案：A

78. 客房卫生间的垃圾桶要做到无积存垃圾和（ ），这是对卫生间清洁保养的要求之一。

A. 污水 B. 污渍 C. 污物 D. 异味

答案：C

79. 客房部的员工无论进行何种清洁保养工作，都必须提高（ ），严格遵守饭店的安全规定，执行安全操作指引，以杜绝安全事故的发生。

A. 思想觉悟 B. 安全意识 C. 工作效率 D. 安全技能

答案：B

80. 饭店客房内装配的防火设备设施物品有（ ）。

A. 烟缸、浴缸 B. 烟感报警器、紧急疏散图  
C. 防火标志牌、自来水龙头 D. 消防栓、烟感报警器

答案：B

81. 客房卧室梳妆镜清洁保养质量标准要求，镜台（ ），而且无灰尘。

A. 物品摆放整齐、美观 B. 空阔整洁、无杂物  
C. 清洁光亮，无污渍 D. 物品摆放有序、整齐

答案：A

82. 服务员在服务残障宾客时，应尽量不要凸显其特别之处，将服务细微化、平常化，表面上（ ），而实际上对他们要表现出无微不至关怀。

A. 轻描淡写 B. 避重就轻 C. 不着紧 D. 不在乎

答案：A

83. 对生病客人的服务，更重要的是服务员对宾客要（ ）。

A. 表示关怀及乐意帮助 B. 多与客人沟通  
C. 慰问客人 D. 冷静处理

答案：A

84. 服务员在进行办公长包房的布置时，除常规（ ）外，还可额外提供订

书机、回形针和文件夹等文具用品。

A. 文具用品 B. 设施设备 C. 生活用品 D. 清洁用品

答案：A

85. 根据客房淋浴间的清洁保养质量标准，要求做到玻璃洁净、无皂渍、无（ ）和无水珠。

A. 溅渍 B. 水渍 C. 污渍 D. 水迹

答案：A

86. 饭店在楼层走廊装配的防火设施设备有（ ）。

A. 报警及灭火装置 B. 紧急疏散图、防火标志牌  
C. 防火隔离门、安全消防灯 D. 疏散图、安全门

答案：A

87. 布置客房卫生间的客用品，要按规格标准配齐，摆放要（ ）。

A. 整齐有序 B. 美观实用 C. 按照习惯 D. 错落有致

答案：A

88. 在现场的督导中，客房部管理人员应该从（ ）两个方面入手，实现对员工的引导和指导工作。

A. 内在和外在外 B. 员工和自身 C. 内部和外部 D. 主观和客观

答案：B

89. 检查房间时，若发现设备损坏，物品缺少，应立即（ ）。

A. 通知客房部 B. 请客人赔偿  
C. 通知总台或客房服务中心 D. 通知保安部

答案：C

90. 加急洗衣应在（ ）小时内送回客房。

A. 4 小时 B. 2 小时 C. 6 小时 D. 8 小时

答案：A

91. 对生病宾客的服务程序包括（ ）。

A. 建议并协助客人和附近的亲朋好友取得联系，提醒客人按时服药，推荐适合客人的食品

B. 建议并协助客人和附近的亲朋好友取得联系，提醒客人按时服药，提供适合客人的药品

C. 建议并协助客人和附近的亲朋好友取得联系，提醒客人按时服药，劝诫客人的戒口

D. 建议并协助客人和附近的亲朋好友取得联系，提醒客人按时服药，推荐适合客人的保健用品

答案：A

92. 客房管理人员检查电视机，主要查看电视机是否干净无尘、使用正常且（ ）。

A. 检查电视的信号是否清楚 B. 调至规定的频道和音量

C. 调试电视机的不同频道 D. 测试电视机的图像清晰度

答案：B

93. 浴缸的底部清洁程度，需要保证符合无毛发和无（ ）的清洁保养质量要求。

A. 油垢 B. 水锈 C. 污迹 D. 堵塞

答案：B

94. ( )是指通过规章制度、工作流程、操作规程、服务规范等强制性规定,要求员工执行,并以此检查监督的一种管理方法。

A. 体验管理 B. 情感管理 C. 制度管理 D. 现场管理

答案: C

95. 在处理宾客损坏客房物品时,服务员切记须确保饭店的( ),但要以事实为依据,向宾客索赔。

A. 房间完整 B. 利益不受损失 C. 声誉 D. 级别

答案: B

96. 客房管理人员检查客房卫生间的卫生时,首先要检查( )。

A. 门是否清洁完好 B. 门是否有损坏 C. 灯光是否明亮 D. 是否有异味

答案: A

97. 客房空气卫生质量的生化标准要求检测( )的含量必须达标。

A. 一氧化碳和二氧化碳 B. 二氧化碳和硫化物  
C. 一氧化碳和微小颗粒 D. 二氧化碳和微小颗粒

答案: A

98. 下面四组清洁剂全部是碱性清洁剂的是( )。

A. 洗地毯剂、玻璃清洁剂、地面蜡  
B. 玻璃清洁剂、家具蜡、起蜡水  
C. 家具蜡、起蜡水、地面蜡  
D. 家具蜡、起蜡水、金属上光剂

答案: B

99. 上早班的客房领班一天一般需要检查（ ）客房。

A. 50-60 间 B. 60-80 间 C. 60-70 间 D. 80 间左右

答案：B

100. 在预测和确定客房的固定工作量时，应以（ ）为基本依据。

A. 饭店的运营模式 B. 饭店的档次  
C. 饭店的质量标准 D. 饭店的客房出租率

答案：D

101. 在接待服务工作中，服务员表现出待人谦恭、大方热情，注重行为举止等方面，这些在服务时的（ ），主要是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现。

A. 外在表现 B. 行为 C. 动作 D. 表现

答案：A

102. 在检查贵宾房卧室时，需要注意衣橱内的（ ）是否符合要求。

A. 衣架数量是否正确  
B. 服务指南、杂志和报纸  
C. 衣架数量是否正确，洗衣袋、洗衣单数量和拖鞋的配备  
D. 拖鞋的配备、客用消耗品

答案：C

103. 新员工岗前培训计划实施，最后需要完成整个（ ）测试。

A. 房间实操 B. 清洁卫生间 C. 铺床 D. 三项都要

答案：A

104. 扰乱公共秩序，妨碍公共安全，侵犯人身权利、财产权利，妨碍社会管理，具有社会危害性，尚不够（ ），依照《治安管理处罚法》的规定，应给予治安管理处罚的行为。

A. 刑事处罚 B. 处理 C. 危害 D. 监督

答案：A

105. 客人物品丢失，查找工作应由饭店的管理人员和（ ）负责。

A. 服务人员 B. 公安人员 C. 饭店的保安人员 D. 客人本人

答案：C

106. 客房卫生间按物品配备要求，必须布置完好、无破损、无脱线和（ ）的符合质量标准的毛巾。

A. 轻便 B. 干爽 C. 弹性好 D. 柔软舒适

答案：C

107. 工作车上客用品的配备标准是（ ）。

A. 以客房部一个月的使用量为准 B. 以一个楼层一周的使用量为准  
C. 以一个服务员一个班次的使用量为准 D. 无明确规定

答案：C

108. 处理客人投诉过程，要注意将解决投诉的结果告诉客人，并征得客人的同意。如有可能可请客人（ ），以便完满地解决客人的投诉。

A. 挑选 B. 提出条件 C. 关心结果 D. 选择解决问题的方案

答案：D

109. 客房卫生间的墙壁墙面要求（ ），才能达到清洁保养质量标准。

A. 光亮 B. 反光 C. 光洁 D. 干净

答案：C

110. 为保证客房安全，一般由前台接待处负责（ ）的保管。

- A. 楼层或区域万能及储物室钥匙（卡）
- B. 公众区域万能钥匙（卡）
- C. 客房钥匙（卡）
- D. 饭店总钥匙（卡）

答案：C

111. 饭店在残疾房满员的情况下，需尽量安排（ ）、靠近电（楼）梯处，以便残障宾客出入。

- A. 公寓楼层
- B. 标准楼层
- C. 高楼层
- D. 低楼层

答案：D

112. 管理人员检查完卫生间退出时，要环视一周，确信无漏项，然后将（ ）。

- A. 门关实
- B. 门打开
- C. 门虚掩
- D. 灯调至规定盏数

答案：C

113. 停电时服务员要协助保安员维护现场秩序，加强客房走廊的（ ），防止客人点燃蜡烛而引起火灾和其他安全事故的发生。

- A. 安全
- B. 监视
- C. 服务
- D. 巡视

答案：D

114. 衣橱壁橱内的物品要配备齐全、完好，并且需要（ ）以及无污渍。

- A. 经久耐用
- B. 时尚新颖
- C. 经常更换
- D. 摆放整齐

答案：D

115. 客房用品种类繁多，因而在选择时必须坚持（B）的原则。

- A. 保证质量经久耐用
- B. 美观、实用、适度和价格合理
- C. 与房内装饰的色调相一致
- D. 体现本店风格

答案：B

116. 客房部管理人员应加强对以往客用品消耗情况的( )，从而制定出客用消耗品的定额。

A. 分析对比 B. 消耗分析 C. 统计分析 D. 数据分析

答案：C

117. 总体上来说，客房卧室各类家具的清洁保养质量标准要求做到无( )。

A. 无污迹、无手印、无破损、无陈旧老化、无积垢  
B. 无手印、无积尘、无积垢、无磨损掉色、无老化  
C. 无手印、无破损、无积尘、无陈旧老化、无掉色  
D. 无污迹、无手印、无积尘、无破损、无磕碰裂痕

答案：D

118. 维护保养墙纸墙面的主要方法有( )。

A. 及时检查破损、定期去污除尘、修补  
B. 日常去尘去污、定期检查破损、吸尘  
C. 平时注意防止硬物撞击和摩擦、定期吸尘、及时去除污垢和检查修补  
D. 日常检查破损、及时除尘去垢、定期修补

答案：C

119. 在疫情防控期间，关于员工防疫，下列说法不正确的是( )。

A. 员工应避免接触野生动物  
B. 单位提供集体宿舍的，应加强宿舍的日常清洁消毒和通风管理  
C. 接待其他人员时，如果他人戴口罩了，自己就不需要再戴口罩了  
D. 应尽量避免与具有呼吸道疾病症状的人员密切接触

答案：C

120. 对于员工佩戴口罩的规范. 错误的做法是 ( )。

- A. 口罩紧贴面部，佩戴好后禁止触碰和调整
- B. 因分泌物变湿、变脏的口罩应注意更换
- C. 未经消毒长期反复使用同一副口罩
- D. 将口罩消毒后妥善丢弃在密闭的垃圾容器中

答案：C

121. 新型冠状病毒不耐酸不耐碱，并且对有机溶剂和消毒剂敏感，( ) 酒精可灭活病毒，所以达到一定浓度的含酒精消毒产品可以作为肥皂和流水洗手的替代方案。

- A. 10% B. 75% C. 40%D. 30%

答案：B

122. 一次性医用口罩及 N95 医用防护口罩连续佩戴 ( ) 小时更换, 污染或潮湿后立即更换;

- A. 1 B. 2 C. 3 D. 4

答案：D

123. 新型冠状病毒的主要传播途径有 ( )。

- A. 接触传播 B. 飞沫传播 C. 空气传播 D. 以上都是

答案：D

124. 新型冠状病毒肺炎纳入 ( ) 传染病。

- A. 甲类 B. 乙类 C. 丙类 D. 其他

答案：B

**二、多项选择题**（以下每小题中，至少有两项是符合题意的，请将每题的所有正确选项选出，多选、少选或错选，均不得分）

1. 要保证编制定员工作行之有效，必须注意定员标准的（ ）。

A. 先进性 B. 合理性 C. 超前性 D. 稳定性 E. 现代性

答案：AB

2. 客房部在具体编制定员工作时，要考虑（ ）等因素。

A. 规模与档次 B. 管理模式与业务范围  
C. 员工素质水平 D. 工作设施环境 E. 劳动工具

答案：ABCDE

3. 以下属于间断性工作量的的是（ ）。

A. 每周楼层申领补充客用品 B. 定期对地面或家具打蜡  
C. 定期对所有棉织品进行盘点 D. 地毯进行清洗  
E. 定期或根据需要清洁饭店外墙、外窗

答案：ABCDE

4. 客房部员工的培训具有（ ）和实用性的特点。

A. 成人性 B. 在职性 C. 多样性  
D. 速成性 E. 持续性

答案：ABCDE

5. 入职培训是饭店培训最基础、最重要的培训，其目的是（ ）。

A. 帮助新员工树立饭店意识 B. 明确自己的角色定位  
C. 了解操作流程 D. 掌握操作技能  
E. 了解饭店文化及从业人员的素质要求

答案： ABE

6. 客房的清洁要求有 ( )。

- A. 更换棉织品 B. 清洗消毒杯具 C. 地毯每天清洗
- D. 抹尘 E. 补充客用品

答案： ABDE

7. 根据客人的活动规律、客房应有睡眠、( )这几大功能空间并配备相应的设备。

- A. 起居活动 B. 吸烟 C. 书写 D. 盥洗 E. 贮存

答案： ACDE

8. 公共区域的职能包括哪些 ( )。

- A. 庭院绿化 B. 客房清洁 C. 地毯清洁 D. 厨房清洁 E. 大厅清洁

答案： ACE

9. 在选择清洁设备的配置上应综合考虑 ( ) 等因素。

- A. 安全性 B. 饭店档次 C. 饭店财力
- D. 饭店建筑特点 E. 饭店装修材料

答案： BCDE

10. 为了提高产品的竞争力,在对饭店客房产品进行设计时应综合考虑( )等原则。

- A. 安全 B. 健康 C. 舒适 D. 豪华 E. 环保

答案： ABCE

11. 客房部在制定客房清洁卫生程序时要符合 ( ) 等原则。

- A. 饭店经营方针 B. 方便管理 C. 方便客人

D. 方便操作 E. 饭店的经济效益

答案：BCD

12. 饭店常用的中性清洁剂有（ ）。

A. 地毯香波 B. 多功能清洁剂 C. 氨水 D. 家具蜡 E. 玻璃清洁剂

答案：AB

13. 洗衣房的业务范围包括（ ）。

A. 客衣洗涤 B. 布草的盘点 C. 员工制服洗涤

D. 布件洗涤 E. 制服收发

答案：ACD

14. 属于客房安全制度的是（ ）。

A. 客房防火 B. 钥匙管理 C. 访客接待

D. 客房防盗 E. 员工因公出入客房

答案：ABCDE

15. 客衣收发要做好的“三核对”是指（ ）。

A. 核对衣物服品牌 B. 核对客人洗衣单 C. 核对客人房间号

D. 核对客人是否填写姓名 E. 核对衣物质量

答案：BCD

16. 在饭店客房清扫中，对抹尘的要求正确的是（ ）。

A. 按顺时针或逆时针方向抹 B. 先上后下 C. 先外后里

D. 干湿分开 E. 先里后外

答案：ABDE

17. 客房设备的选择应考虑（ ）及成套性。

A. 适应性 B. 方便性 C. 节能性 D. 安全性 E. 可发展性

答案: ABCDE

18. ( ) 不属于客房服务员的工作内容。

A. 清扫客房并保证其卫生质量标准

B. 巡视检查本部门的工作, 对客房服务质量进行管理和控制

C. 正确处理客人的遗留物品

D. 负责客人投诉的处理

E. 清洁吸尘器

答案: BD

19. 客房是客人在饭店逗留时间最长的场所, 其功能包括 ( ) 等。

A. 睡眠 B. 起居 C. 盥洗 D. 书写 E. 贮存

答案: ABCDE

20. ( ) 是清扫整理客房须注意的事项。

A. 应敲门进入房间

B. 应在客人外出时清扫和整理房间

C. 客房用消费、消耗品不一定更换和补充

D. 客房用品要及时更换和补充

E. 特别重要的贵宾, 客房清扫整理要安排专人负责

答案: ABDE

21. 客房设备主要包括 ( ) 设施设备。

A. 家电 B. 电器 C. 洁具 D. 安全装置 E. 家具

答案: BCDE

22. 客房卫生检查的内容一般包括（ ）。

- A. 清洁卫生质量 B. 物品数量 C. 整体效果
- D. 设备状况 E. 服务质量

答案：ACD

23. 客房部一般下设（ ）洗衣房等几个部门。

- A. 楼层 B. 客房服务中心 C. 前厅 D. PA E. 总机

答案：ABD

24. 卫生间的“五巾”是指大浴巾、小浴巾（ ）。

- A. 方巾 B. 面巾 C. 毛巾 D. 地巾 E. 汗巾

答案：ABD

25. 下列各项中属于公共区域职能范畴的是（ ）。

- A. 负责厨房的清洁卫生 B. 负责公共洗手间的清洁卫生
- C. 负责各通道的绿化工作 D. 负责员工区域的清洁卫生
- E. 负责地毯的清洁

答案：BCDE

26. 下列说法中正确的是（ ）。

- A. 行政楼层又可称为商务楼层
- B. 入住行政楼层的客人不必在酒店总台办理入住登记手续，直接乘电梯到行政楼层办理入住
- C. 行政楼层房间至少为两间一套，一间为卧室，一间作为办公室
- D. 行政楼层只允许商务客人入住
- E. 行政楼层一般被称为“酒店中的酒店”

答案： ABE

27. 个性服务的内容有 ( )、心理服务等。

- A. 更灵活的服务 B. 能满足癖好服务 C. 意外服务
- D. 针对性服务 E. 标准化服务

答案： ABCD

28. 对挂有“请勿打扰”牌客房的表述，正确的是 ( )。

- A. 中午 12 点以后，仍挂有“请勿打扰”牌的房间，客房清扫员应敲门询问打扫时间
- B. 客房门前的“请勿打扰”牌是客房清扫员决定清扫次序的依据之一
- C. 看到挂有“请勿打扰”牌的房间，要及时在工作日报表上记录
- D. 对一直挂有“请勿打扰”牌的客房要特别注意，不需要打扰客人
- E. 对挂有“请勿打扰”牌的房间，由领班亲自去打扫

答案： BC

29. 下列属于物理消毒法的是 ( )。

- A. 煮沸消毒法 B. 紫外线消毒 C. 喷洒消毒法
- D. 蒸汽消毒法 E. 常规消毒法

答案： ABD

30. 客用品的日常管理应做到 ( )。

- A. 避免库存积压 B. 合理使用 C. 防止流失
- D. 专人领用、主管保管 E. 专人领用、经理保管

答案： ABC

31. “四个自信”是指牢固树立中国特色社会主义 ( )。

A. 道路自信 B. 理论自信 C. 制度自信 D. 文化自信

答案: ABCD

32. “四个意识”是 ( )。

A. 政治意识 B. 大局意识 C. 核心意识 D. 看齐意识

答案: ABCD

33. 客房常用的灭火器材有哪几种, 简单列举 ( )。

A. 泡沫灭火器 B. 酸碱灭火器 C. 干粉灭火器

D. 二氧化碳灭火器 E. 1211 灭火器

答案: ABCDE

34. 客房服务中应怎样防止盗窃事故发生, 主要防范要点包括: 值班员坚守岗位, 掌握客人进出情况、( )。

A. 来访客人做好登记, 加强管理

B. 清扫房间执行登记表格制度

C. 加强钥匙保管

D. 客人离房后立即查房

E. 查验客人身份证件

答案: ABCD

35. 客房服务中, 客人离店前服务员应做好掌握离店时间; 询问是否叫醒; 检查掌握未完事项; 帮助整行李; ( ) 等几方面的工作。

A. 注意结帐 B. 客房卫生是否达标 C. 征求意见

D. 检查房间设备用品 E. 确认客人离店后行程

答案: ACD

36. 客房服务中，服务员敲门后无人回答，通常可能有（ ）几种情况，应区别不同情况处理。

- A. 服务员敲门声音太小
- B. 客人在卫生间
- C. 客人在睡觉
- D. 客人外出
- E. 时间不合适

答案：BCD

37. 发现客人心脏病突发，已不能走动。该怎样处理？（ ）

- A. 立即通知值班经理和上级
- B. 迅速联系急救站或附近医院，不要随便搬动客人
- C. 医生来后协助医生抢救，然后送医院治疗
- D. 进行人工呼吸
- E. 马上给客人服用速效救心丸

答案：ABC

38. 客房常见的地毯有（ ）等，常用的保养方法是吸尘、除渍、清洗。

- A. 尼龙
- B. 聚脂纤维
- C. 人造毛
- D. 聚丙烯
- E. 人造纤维

答案：ABCDE

39. 楼层客房服务小组的工作内容主要包括（ ）等几个方面，最终目的是提高服务质量。

- A. 服务项目
- B. 清洁卫生
- C. 安全工作
- D. 布草洗涤
- E. 财产保管

答案：ABCE

40. 住客服务工作包括端茶送水、整理房间、客衣洗涤服务、饮料供应服务，还有（ ）。

- A. 叫醒服务
- B. 会客服务
- C. 患病住客服务
- D. 代客修理物品
- E. 托婴服务

答案：ABCDE

41. 客房服务员在服务过程中应怎样做好钥匙管理工作，( )，下班后交回钥匙作好登记。

- A. 工作中使用钥匙必须签名领取
- B. 清扫卫生时带在身上
- C. 严禁给陌生人开启房门
- D. 客人若将钥匙忘在房内，非熟悉者必须出示证件核实
- E. 若客人门上钥匙孔内有钥匙，要敲门提醒客人

答案：ABCDE

42. 客房服务员应怎样正确使用服务用语要掌握四个要点：( )。

- A. 口齿清楚，站姿端正，声音洪亮
- B. 语言完整，合乎语法，简明扼要
- C. 表情真切，注意客人，面带微笑
- D. 口齿清楚，语音适当，必要时配合手势
- E. 保持口腔卫生，不可离客人过近或过远。

答案：BCDE

43. 在饭店服务中，( )。所以说客人永远是对的。

- A. 饭店主要任务是为客人服务，非不得已不应说客人不对，和客人争吵，失去客源。
- B. 客人即使有不对的地方，也不能直说，应婉转告诉客人，主动承担服务中的不足，防止引起客人反感。
- C. 要尽量设法同语将“对”让给宾客。
- D. 客人一般不可能出错

E、服务人员确实有不对的地方

答案：ABC

44. 颜色可以反映人的不同心理状态，以下颜色表示的人的心理情绪正确的是（）紫—焦虑不安、黑—悲伤。

A. 红—兴奋 B. 橙—快乐 C. 黄—愉快 D. 绿—安静 E. 蓝—忧郁

答案：ABCDE

45. 客人对我们提出批评意见时，我们应该做到（）。

A. 虚心听取，诚意接受 B. 对工作中的不足之处要向客人表示歉意

C. 对客人因误解而提出的意见，争取客人谅解，并感谢客人

D. 对客人反映的意见做好记录 E. 及时向领导汇报

答案：ABCDE

46. 客人向你赠送礼品或小费时怎么办？（）

A. 婉言谢绝 B. 婉拒不掉，可暂时收下 C. 事后交领导处理，并说明情况

D. 坚决不能收小费 E. 收下后应向客人表示谢意

答案：ABC

47. 团体客人已到达客房，并催促要行李时，客房服务员应该（）。

A. 安慰客人

B. 与总台联系了解行李是否到达，并向陪同了解行李未到的原因，以便答复客人

C. 行李一到，应先送给催促行李的客人 D. 告知客人行李不会丢失

E. 耐心安抚客人要耐心等待

答案：ABC

48. 当发现团体个别房间行李搞错时怎么办? ( )

- A. 了解客人行李特征 B. 先检查一下客人不在的房间
- C. 了解是否把行李送到其它楼层
- D. 如仍未找到应立即告之陪同人员查找原因, 尽快解决
- E. 带领客人到大堂行李出认领

答案: ABCD

49. 客人外出时, 服务台班的服务员应该及时完成以下工作 ( )。

- A. 主动帮助客人叫出租车 B. 见到客人主动询问是否需要叫醒服务
- C. 客人外出一次, 服务员要跟房一次
- D. 及时通知负责整理房间的服务员整理房间并进行房间卫生的小清理
- E. 如晚上跟房应同时做好拉窗帘、开床、放拖鞋等工作, 窗帘要拉合放顺

答案: CDE

50. 客人要求我们代办事项时应做到一准二清三及时, 即: 代办事项准, 帐目清、手续清, ( )。

- A. 交办及时 B. 送回及时 C. 请示汇报及时 D. 回应及时 E. 收费及时

答案: ABC

51. 客人外出吩咐, 可以让来访者进入房间时, 以下哪几项是客房服务员规范的做法? ( )

- A. 请客人写清来访者是什么人、何处来、姓名、性别, 大约年龄, 与客人关系等
- B. 来访者符合客人提供情况的可让其进房
- C. 服务员应注意来访者进房后, 客人未回来之前是否有外出

D. 如发现可疑或带有物品外出时，服务员应上前查问来访者

答案：ABCD

52. 领班查房的意义主要包括以下（）方面。

- A. 客房清扫质量控制的关键
- B. 现场督促指挥
- C. 执行上级的管理意图
- D. 反馈信息
- E. 拾遗补漏

答案：ABCDE

53. 因我们的设备问题，致使客人受伤时，首先安慰客人几句，然后马上请医生为客人治疗，（轻伤可带客人到医务室就诊），随即向主管、经理汇报；视客人伤势，班长陪同，主管或经理带上水果、食品等到房间探候，并致歉；对该房客人在服务上给予特殊照顾，视情况进房间候，征求客人在服务上的需要；（）防止类似事故发生。

- A. 马上通知维修部门对该房设备进行检查、维修
- B. 做好事故发生经过记录，查事故发生原因
- C. 将客人送到医院
- D. 协助客人办理住院手续
- E. 立刻通知客人家属

答案：AB

54. 旅游饭店星级评定检查的项目包括（）。

- A. 必备条件
- B. 设施设备
- C. 饭店运营质量
- D. 员工出勤情况
- E. 客房的出租率

答案：ABC

55. 饭店节能减排应遵循的“4R”原则是（）。

- A. 减量化原则 B. 再循环原则 C. 再使用原则  
D. 替代使用原则 E. 禁止使用原则

答案：ABCD

56. 按照夜床服务规范，地巾和拖鞋的要求是（ ）。

- A. 地巾摆放于折角一侧  
B. 地巾靠床头边与被子反折 45 厘米边（靠近枕头一侧）齐平  
C. 地巾靠床体边与被子下垂边沿垂直齐平  
D. 拖鞋摆放于地巾之上，便于使用

答案：ABCD

57. 下面哪几类是属于个性化服务的内容（ ）。

- A. 灵活服务 B. 癖好服务 C. 意外服务 D. 电脑自选服务 E. 心理服务

答案：ABCDE

### 三、判断题

1. 放置电冰箱时要与墙体保持 10 厘米以上的距离。（√）
2. 长包房客人有小朋友，饭店为了对客人的身体负责，饭店是不会配备婴儿洗浴用品。（×）
3. 客房楼层领发客用品必须由主管负责领发工作。（×）
4. 饭店设计的残疾人客房、无烟客房、女士客房、蜜月客房、儿童客房、睡眠客房等客房，都属于特色房。（√）
5. 贵宾房应提前 1 小时按贵宾等级及饭店接待标准摆设鲜花和水果。（×）
6. 消毒剂 PH 值大于 5 小于 6，主要呈酸性，可用于卫生间消毒，也可用

于杯具消毒。(✓)

7. 访客来访，服务员可以直接将访客带进客人房间。(×)

8. 在进行清洁镜面金属墙面斑渍时，切勿使用刀片，以免刮伤墙面而留下永久痕迹。(×)

9. 按照签字厅布置要求，在距签字座椅后 1.5 米处，根据出席参加签字仪式的人数，摆上适当的照相梯架。(✓)

10. 一些较高价格的清洁剂如玻璃清洁剂，空气清新剂等，需要对服务员的使用量严格控制。(✓)

11. 擦拭房内的灯具、电视机屏幕、音控板等处只能用干抹布，不能用湿抹布，否则易发生危险。(✓)

12. 工伤事故的可能起因之一是设施设备本身存在安全隐患。(✓)

13. 清扫客房卫生时，应拉开窗帘，使房内光线充足。(✓)

14. 对于软墙面沾有乳胶漆、泥浆、痰迹等凸起的厚污渍，可尝试用铲刀轻轻铲掉。(×)

15. 电视监控系统主要设置在饭店公共区域、客房内和进出口多而不易控制的地方。(×)

16. 会谈厅以正门为准，会谈桌常常呈横一字型摆放，主人应在背向正门的一侧就坐。(✓)

17. 客人醉酒后在楼层大吵大闹、损坏物品，干扰和影响其他客人，服务员应即请保安人员前来协助。(✓)

18. 客房客用品需定期盘点，掌握库存量及耗用情况，并对盘点的数据进行分析对比。(✓)

19. 通常饭店客房部设置一个中心库房，储备三个月的客房用品。(×)
20. 在客房内听到电话响，应主动帮客人接听电话。(×)
21. 在进行新婚房布置的时候，不管客人有何要求，服务员一定只能按饭店的布置标准进行。(×)
22. 如客人不在房间，来访者不得进入房间，住客的钥匙只能由客人本人领取，他人一律不得代为领取。(✓)
23. 日常木质墙面需用湿抹布除尘去迹，以保持其质感和弹性。(×)
24. 饭店职业道德的基本原则，最重要的内容包括部门间协作精神。(✓)
25. 个性化服务就是根据不同客人的需求和特点提供有针对性的服务。(✓)
26. 客人损坏物品赔偿后，服务员须填写“损坏物品登记表”上交酒店仓库进行登记。(×)
27. 新员工上岗培训是酒店塑造合格员工的最佳时机。(✓)
28. 饭店的消防安全，历来是消防监督的重点。(✓)
29. 在服务接待的过程中，说话时要力求语言完整、准确、贴切，注意选择词句，使服务语言表达恰当。(✓)
30. “楼层领班工作单”是领班安排做房任务的工作依据。(×)
31. 地毯清洁剂是一种专门用于地毯洗涤的中性清洁剂，采用低泡清洁剂洗地毯时，如用冷水稀释，去污效果更好。(×)
32. 服务员在工作期间若发现住客钥匙留在房门，可以敲门提醒客人。(✓)
33. 《消费者权益保障法》实施以来，在对产品质量、广告宣传、售后服务以及消费者的人身财产安全等到方面发挥了积极的影响。(✓)
34. 清洗浴缸的最后步骤是用清水冲洗墙壁、浴缸，等水流尽后，任由浴

缸自行风干。(×)

35. V1 贵宾房卫生间所布置的瓶花, 应是所有卫生间的最高规格标准。(✓)

36. 文化石墙面的特点凹凸不平, 容易藏尘, 清洁时要特别细心, 可用鸡毛掸子掸除污尘。(✓)

37. 金属上光剂可去除铜制品表面的铜锈。(×)

38. 客房服务员对于出现在楼面的无理取闹的陌生人, 应及时打电话向保安部反映情况。(✓)

39. 老弱病残的客人属于特殊客人, 为他们服务时, 应提供个性化服务。(✓)

40. 退房客人留在房间的半瓶洗发水或半瓶洗面奶等物品可不作为遗留物品处理。(×)

41. 服务员在每天清洁办公长住房的过程中, 应留意观察房间的多种细微变化, 发现和掌握各种服务信息。(✓)

42. 饭店特色房通常使用套房来布置。(×)

43. 宾客投诉记录表必须有当班服务员以及经理签名。(×)

44. 对员工进行在职培训是客房部及整个饭店培训重点, 也是客房部日常工作的重要内容。(✓)

45. 客房优质服务的八字工作法是: 迎、问、勤、洁、快、灵、听、送(×)

46. 漂洗性是清洁剂的最重要的质量指标, 直接影响清洁的功效。(×)

47. 清洁器具使用后, 应进行全面的清洁及必要的保养, 清除器具内部污物擦干净部件的污迹、水迹, 必要时还需要加油, 更换零件等。(✓)

48. 布草发放应遵循先洗先出的原则。(✓)

49. 服务员的礼貌礼节表现，反映了对接待服务工作的态度。(√)
50. 在清理客房时，若客人回来，服务员应礼貌地向客人道歉，然后离开房间。(×)
51. 如果饭店经营管理人员，违反安全规定，致使该场所发生安全事故危险，经公安机关责令整改，拒不改正，有权处以教育。(×)
52. 客房家具及其饰物应有防火阻燃性，家具还要具备防滑、防盗、防碰撞等性能。(√)
53. 在人际沟通过程中 35%信息来自于身体语言。(×)
54. 客房服务员发现客人生病应即上报，并主动拿药给客人服用。(×)
55. 抽洗地毯法只适用于具有一定耐水性的地毯。(√)
56. 对出现在楼面的陌生人，客房服务员必须走近他，弄清他的目的。(√)
57. 饭店员工必须了解火警系统，熟知消防栓、灭火器及其他灭火用具的位置。(√)
58. 卫生间的硬质石材墙面需定期使用偏碱性清洁剂进行清洗后，一定要用清水洗净，否则长时间会使墙面失去光泽。(√)
59. 若有生病客人要求代买药品，服务员应立即采购并送至房间。(×)
60. 为了保证客人和饭店的安全，客房内必须配备安全装置，如消防报警装置、烟感器、温感器及自动喷淋、防盗链、消防栓等。(×)
61. 未经客人同意不可抱玩客人的小孩，以免引起客人不悦。(√)
62. 服务员被客人叫进客房时，应该让房门半掩。(×)
63. 客房楼层接待工作仅有迎前准备、到店迎接、入住日常服务等三个环节。(×)

64. 引发洗衣纠纷的常见原因有客衣丢失、破损和客衣染色、褪色等。(✓)
65. 果汁玻璃杯、葡萄酒杯、白兰地酒杯、香槟酒杯、高脚玻璃杯等都是客房常备的饮品杯。(✓)
66. 服务员带初次入店的客人进房后，介绍客房设备、服务项目、住客须知等要热情、大方、自然。(✓)
67. 客房迎宾工作主要内容有：梯口迎宾、引领入房、客房设备介绍和端茶送水。(✓)
68. 客房服务员正确使用服务用语，要做到口齿清楚、语音适当，必要时可以配合使用手势。(✓)
69. 客房服务质量的控制主要抓服务准备和服务结束两大环节。(×)
70. 每一间房间在抹尘、检查房间和卫生间的设备用品时，应从房门口开始，按照顺时针方向绕圈进行。(×)
71. 根据《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308---2010)的要求，五星级饭店运营质量项目的最低得分率为85%。(✓)
72. 客房服务员在摆放客用品时最好从工作车开口一面由高到低排列，以便拿取。(×)
73. 房间应定期进行预防性消毒，以保持房间的卫生，防止疾病的传播。(✓)
74. 楼层钥匙卡在领取之后，不可以借予工程部、送餐部等其他同事使用。(✓)
75. 客房内洗衣袋、洗衣单及衣刷工具配备要齐全，一般放置在床头柜内。(×)

76. 服务员开夜床时，若客人正在休息，则不必做夜床。(✓)
77. 擦鞋服务时，要注意防止混淆客人的鞋，应擦好后请客人辨认。(×)
78. 无障碍客房是一种专为行动不便的客人服务的特色客房，按规定一般按客房总数的 5% 进行配置。(×)
79. 醉酒客人如有召唤，服务员应与值班主管一同前往，女服务员应避免独自进入客房，以免发生意外。(✓)